

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Tenun Ikat UD. Kodok Ngorek Bandar Kidul, Kota Kediri” yang ditulis oleh Deylla Eka Novita, NIM. 126405202133, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Bisnis dan Manajemen, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing : Galih Pradananta, M. Si.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan antar pengusaha tenun ikat di Kampung Tenun Ikat bandar Kidul yang mengharuskan pengusaha untuk menyusun strategi demi terciptanya kepuasan konsumen dengan kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi yang belum maksimal. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* tepatnya *accidental sampling* dengan jumlah responden 68 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada konsumen tenun ikat UD. Kodok Ngorek, sedangkan data sekunder diperoleh dari lembaga tempat penelitian, penelitian terdahulu, buku, jurnal dan *website* terpercaya. Data kuesioner diolah menggunakan SPSS versi 16.0 dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas), uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji hipotesis (uji F dan uji T), dan menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,687 + 0,213 X_1 + 0,502 X_2 + 0,284 X_3 + e$$

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Kualitas produk secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen tenun ikat UD. Kodok Ngorek, (2) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen UD. Kodok Ngorek, (3) Promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen UD, Kodok Ngorek, (4) Kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen UD. Kodok Ngorek sebesar 65,0% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Thesis entitled "The Effect of Product Quality, Service Quality and Promotion on Consumer Satisfaction of Tenun Ikat UD. Kodok Ngorek Bandar Kidul, Kediri City" written by Deylla Eka Novita, NIM. 126405202133, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Business and Management, Sharia Business Management Study Program, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervisor: Galih Pradananta, M. Si.

This research was motivated by the increasingly fierce competition between tenun ikat entrepreneurs in Kampung Tenun Ikat Bandar Kidul which requires entrepreneurs to develop strategies to create consumer satisfaction with product quality, service quality and promotion that has not been maximized. Therefore, this study raises the issue of product quality, service quality and promotion of consumer satisfaction.

This study used a quantitative approach with associative research type. The sampling technique uses nonprobability sampling techniques, precisely accidental sampling with a total of 68 respondents. The types of data used are primary and secondary data. Primary data were obtained from questionnaires distributed to tenun ikat UD. Kodok Ngorek consumers. While secondary data is obtained from research institutions, previous research, books, journals and trusted websites. Questionnaire data was processed using SPSS version 16.0 by conducting validity tests, reliability tests, classical assumption tests (normality tests, heteroscedasticity tests, multicollinearity tests), multiple linear regression tests, determination coefficient tests, hypothesis tests (F test and T test), and produce the regression equation as follows:

$$Y = 3,687 + 0,213 X_1 + 0,502 X_2 + 0,284 X_3 + e$$

The results of this study show that, (1) Product quality partially has a significant positive effect on UD. Kodok Ngorek consumer satisfaction, (2) Service quality partially has a significant positive effect on UD. Kodok Ngorek consumer satisfaction, (3) Promotion has a significant positive effect on UD. Kodok Ngorek consumer satisfaction, (4) Product quality, service quality and promotion simultaneously have a significant positive effect on UD. Kodok Ngorek consumer satisfaction amounted to 65.0% and the rest were influenced by other variables outside the study.

Keywords : *product quality, service quality, promotion and consumer satisfaction*